

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه پیام نور

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت دولتی دانشکده علوم انسانی گروه علمی مدیریت

عنوان پایان نامه

پیش بینی تعهد سازمانی بر مبنای عدالت سازمانی

و توانمندسازی روان شناختی کارکنان دادگستری شیراز

استاد راهنما

دکتر علیرضا موغلی

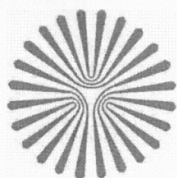
استاد مشاور

سعید طالبی

نگارنده

شهین نظری

شهریور ۱۳۸۹



دانشگاه پیام نور

بسم تعالی

تصویب پایان نامه ارسال

پایان نامه تحت عنوان: پیش بینی تعهد سازمانی بر مبنای عدالت سازمانی و توانمند سازی روانشناختی پرسنل

دادگستری شیراز

که توسط خانم شهین نظری دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی دانشگاه

پیام نور در مرکز شیراز تهیه و به هیأت داوران ارائه گردیده است مورد تأیید می باشد.

تاریخ دفاع: دوشنبه ۱۳۸۹/۶/۲۹ نمره: ۱۹/۵ درجه ارزشیابی: عالی

اعضای هیأت داوران:

امضاء	مرتب علی	هیأت داوران	نام و نام خانوادگی
	دانشیار	آقای دکتر علیرضا موغلی	۱- استاد راهنما
	مربی	آقای سعید طالبی	۲- استاد مشاور
	استادیار	خانم دکتر فریبا تابع بردبار	۳- استاد داور
	مربی	آقای مهندس احسان امینی	۴- نماینده تحصیلات تکمیلی

این نوشته را تقدیم می‌کنم به

مادرم که مهرش در دلم گرامی و مقدس است

و

پدرم که محبتش بنایی شد برای تلاش پر شورم در کسب دانش

اینک که به یاری پروردگار توانستم این کار را به پایان برسانم، لازم می دانم که از زحمات استاد بزرگوار جناب آقای دکتر موعلی به خاطر راهنمایی ها و دلسوزی هایشان در تمام مدت تحصیل، جناب آقای دکتر طالبی استاد مقترم، بابت ارائه اطلاعات و مشاوره و کمک های بی دریغشان سپاسگذاری نمایم.

همچنین از خانواده عزیزم، دوستان و همکاران خوبم که به هر نحو برای پیشبرد این پایان نامه مرا یاری کردند، تشکر و قدردانی می نمایم.

امید که با مؤثر واقع شدن این پژوهش بتوانم جوایگوی این همه محبت آنها باشم.

چکیده

هدف پژوهش حاضر پیش بینی تعهد سازمانی بر مبنای عدالت سازمانی و توانمندسازی روان شناختی پرسنل دادگستری شیراز می باشد. در این مطالعه علاوه بر مواردی چون تعیین اثرات مستقیم و غیر مستقیم بین تعهد سازمانی و عدالت سازمانی و نقش توانمندسازی روان شناختی در تبیین این ارتباط، الگوی پیش بینی تعهد سازمانی بر مبنای عدالت سازمانی و توانمندسازی روانشناختی کارکنان ارائه شد. سپس وجود رابطه و یا تفاوت بین متغیرهای جمعیت شناختی (سن، جنسیت، سابقه خدمت، میزان درآمد) با تعهد سازمانی مورد بررسی قرار گرفتند.

جهت انجام این تحقیق تعداد ۲۲۸ نفر از کارکنان به صورت نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند و برای گردآوری اطلاعات از سه پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و میر، پرسشنامه عدالت سازمانی نیهوف و مورمن و پرسشنامه توانمندسازی اسپریتزر استفاده شده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها با روش‌های آمار توصیفی و استنباطی صورت گرفت. همچنین از تحلیل عاملی اکتشافی برای بررسی سوالات پرسش نامه و جهت استنباط روابط بین متغیرها از نرم‌افزار SPSS و لیزرل استفاده شد. یافته‌ها نشان داد که بین ابعاد توانمندسازی روان شناختی (احساس خودسامانی، احساس شایستگی، احساس معناداری، احساس اثربخشی) با تعهد سازمانی اثر مستقیم و معنادار وجود دارد و از بین این ابعاد، احساس اثربخشی بیشترین تأثیر را بر تعهد سازمانی دارد. همچنین متغیرهای عدالت رویه‌ای و عدالت مراوده‌ای از طریق مؤلفه‌های توانمندسازی روان شناختی به طور غیر مستقیم بر تعهد سازمانی اثرگذار است. تأثیر عدالت رویه‌ای بر تعهد سازمانی بیش از تأثیر عدالت مراوده‌ای است. تجزیه و تحلیل‌های حاصل از بررسی تأثیر هر یک از ابعاد عدالت سازمانی بر ابعاد توانمندسازی روان شناختی اثر مستقیم و معنادار را مورد تأیید قرار داد. همچنین به جز متغیر جنسیت، بین تمامی متغیرهای جمعیت شناختی با تعهد سازمانی رابطه و یا تفاوت معنادار وجود دارد.

واژگان کلیدی:

تعهد سازمانی - عدالت سازمانی - توانمندسازی روان شناختی

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول : کلیات پژوهش

۱		۱-۱-۱- مقدمه
۲		۲-۱- بیان مسأله
۴		۳-۱- اهمیت موضوع
۶		۴-۱- اهداف پژوهش

فصل دوم : مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۸		۱-۲- مبانی نظری پژوهش
۸		۱-۱-۲- تعهد سازمانی
۸		۱-۱-۱-۲- مفاهیم و تعاریف تعهد سازمانی
۹		۲-۱-۱-۲- انواع و اشکال تعهد
۱۱		۳-۱-۱-۲- عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی
۱۴		۴-۱-۱-۲- متغیرهای مرتبط با تعهد عاطفی
۱۵		۵-۱-۱-۲- متغیرهای مرتبط با تعهد مستمر
۱۶		۶-۱-۱-۲- متغیرهای مرتبط با تعهد هنجاری
۱۷		۷-۱-۱-۲- مدل سه بخشی تعهدسازمانی آلن و می یر
۱۷		۸-۱-۱-۲- اجزای تعهد سازمانی
۱۹		۹-۱-۱-۲- الگوهای چند بعدی تعهد سازمانی
۲۱		۱۰-۱-۱-۲- اهمیت تعهد در سازمان
۲۲		۲-۱-۲- عدالت سازمانی
۲۲		۱-۲-۱-۲- تعاریف عدالت
۲۲		۲-۲-۱-۲- مطالعه عدالت در سازمان ها
۲۳		۳-۲-۱-۲- سیر تاریخی عدالت سازمانی
۲۴		۴-۲-۱-۲- تعاریف عدالت سازمانی
۲۴		۵-۲-۱-۲- کانون های عدالت سازمانی
۲۵		۶-۲-۱-۲- طبقه بندی انواع عدالت در سازمان
۲۵		۱-۶-۲-۱-۲- عدالت توزیعی
۲۷		۲-۶-۲-۱-۲- عدالت رویه ای
۳۰		۳-۶-۲-۱-۲- عدالت مراوده ای
۳۲		۷-۲-۱-۲- ضرورت و اهمیت اجرای عدالت در سازمان
۳۵		۳-۱-۲- توانمند سازی روان شناختی
۳۵		۱-۳-۱-۲- تاریخچه توانمند سازی
۳۶		۲-۳-۱-۲- تعاریف توانمند سازی
۳۷		۳-۳-۱-۲- دو دیدگاه توانمند سازی
۳۸		۴-۳-۱-۲- دیدگاه های دیگر توانمند سازی در محیط کار
۴۰		۵-۳-۱-۲- ایده هایی جهت تسهیل فرایند توانمند سازی
۴۱		۶-۳-۱-۲- راهبردهای توانمند سازی
۴۳		۷-۳-۱-۲- عوامل مؤثر بر توانمند سازی
۴۴		۸-۳-۱-۲- مدل های توانمند سازی
۴۷		۹-۳-۱-۲- مزیت اجرای توانمند سازی در سازمان

۴۸	-----	۲-۲- تحقیقات انجام شده
۴۸	-----	۱-۲-۲- تحقیقات داخلی
۵۳	-----	۲-۲-۲- تحقیقات خارجی
۵۸	-----	۳-۲- چهارچوب نظری پژوهش
۵۹	-----	۱-۳-۲- مدل مفهومی پژوهش
۶۰	-----	۴-۲- فرضیه های پژوهش
۶۱	-----	۵-۲- تعریف مفاهیم و متغیرها

فصل سوم : روش شناسی تحقیق

۶۵	-----	۱-۳- روش پژوهش
۶۵	-----	۲-۳- جامعه آماری
۶۵	-----	۳-۳- شیوه نمونه گیری و حجم نمونه
۶۶	-----	۴-۳- شیوه ها و ابزارهای گردآوری داده ها
۶۷	-----	۱-۴-۳- پرسش نامه تعهد سازمانی
۶۸	-----	۲-۴-۳- پرسش نامه عدالت سازمانی
۶۸	-----	۳-۴-۳- پرسش نامه توانمندسازی
۶۹	-----	۵-۳- پایایی و روایی
۶۹	-----	۱-۵-۳- روایی پرسش نامه ها
۶۹	-----	۲-۵-۳- پایایی پرسش نامه تعهد سازمانی
۶۹	-----	۳-۵-۳- تحلیل عاملی تعهد سازمانی
۷۱	-----	۴-۵-۳- پایایی پرسش نامه عدالت سازمانی
۷۲	-----	۵-۵-۳- تحلیل عاملی عدالت سازمانی
۷۳	-----	۶-۵-۳- پایایی پرسش نامه توانمندسازی روان شناختی
۷۴	-----	۷-۵-۳- تحلیل عاملی توانمندسازی روان شناختی
۷۵	-----	۶-۳- فنون تحلیل داده ها

فصل چهارم : تجزیه و تحلیل آماری

۷۷	-----	۱-۴- تحلیل توصیفی ویژگی های افراد مورد بررسی
۸۲	-----	۲-۴- بررسی فرضیه های پژوهش
۹۱	-----	۳-۴- نیکویی برازش مدل
۹۳	-----	۴-۴- مدل برازش شده
۹۴	-----	۵-۴- سوالات پژوهش

فصل پنجم : بحث و نتیجه گیری

۹۸	-----	۱-۵- مقدمه
۹۸	-----	۲-۵- بحث و نتیجه گیری
۹۸	-----	۱-۲-۵- پاسخ به سؤال کلی
۹۸	-----	۲-۲-۵- نتایج سؤالات جزئی
۱۰۳	-----	۳-۵- پیشنهادها
۱۰۳	-----	۱-۳-۵- پیشنهادهای کاربردی
۱۰۵	-----	۲-۳-۵- پیشنهادهای پژوهشی
۱۰۶	-----	۴-۵- محدودیت ها

فهرست جداول

۴۰	جدول ۱-۲- مقایسه توانمندسازی در پارادایم قدیم و جدید انگیزش
۶۷	جدول ۱-۳- نحوه توزیع فراوانی سوالات پرسشنامه تعهد سازمانی
۶۸	جدول ۲-۳- نحوه توزیع فراوانی سوالات پرسشنامه عدالت سازمانی
۶۸	جدول ۳-۳- نحوه توزیع فراوانی سوالات پرسشنامه توانمندسازی روان شناختی
۷۰	جدول ۴-۳- نتایج آزمون بارتلت و اندازه KMO مربوط به مقیاس تعهد سازمانی
۷۱	جدول ۵-۳- اطلاعات مربوط به تحلیل عاملی مقیاس تعهد سازمانی
۷۲	جدول ۶-۳- نتایج آزمون بارتلت و اندازه KMO مربوط به مقیاس عدالت سازمانی
۷۳	جدول ۷-۳- اطلاعات مربوط به بارهای عاملی مقیاس عدالت سازمانی
۷۴	جدول ۸-۳- نتایج آزمون بارتلت و اندازه KMO مقیاس توانمندسازی روان شناختی
۷۵	جدول ۹-۳- اطلاعات مربوط به تحلیل عاملی مقیاس توانمندسازی روان شناختی
۷۷	جدول ۱-۴- تعداد افراد بر حسب جنسیت
۷۸	جدول ۲-۴- تعداد افراد بر حسب تحصیلات
۷۹	جدول ۳-۴- تعداد افراد بر حسب سابقه خدمت
۸۰	جدول ۴-۴- تعداد افراد بر حسب سن
۸۱	جدول ۵-۴- تعداد افراد بر حسب میزان درآمد
۸۳	جدول ۱-۲-۴- اثرات مستقیم، غیر مستقیم، کل و مقدار t مربوط به متغیرهای احساس خودسامانی و تعهد سازمانی
۸۳	جدول ۲-۲-۴- اثرات مستقیم، غیر مستقیم، کل و مقدار t مربوط به متغیرهای احساس شایستگی و تعهد سازمانی
۸۴	جدول ۳-۲-۴- اثرات مستقیم، غیر مستقیم، کل و مقدار t مربوط به متغیرهای احساس معناداری و تعهد سازمانی
۸۴	جدول ۴-۲-۴- اثرات مستقیم، غیر مستقیم، کل و مقدار t مربوط به متغیرهای احساس اثربخشی و تعهد سازمانی
۸۵	جدول ۵-۲-۴- اثرات مستقیم، غیر مستقیم، کل و مقدار t مربوط به متغیرهای عدالت رویه ای و تعهد سازمانی
۸۵	جدول ۶-۲-۴- اثرات مستقیم، غیر مستقیم، کل و مقدار t مربوط به متغیرهای عدالت مراوده ای و تعهد سازمانی
۸۶	جدول ۷-۲-۴- اثرات مستقیم، غیر مستقیم، کل و مقدار t مربوط به متغیرهای عدالت رویه ای و احساس خودسامانی
۸۷	جدول ۸-۲-۴- اثرات مستقیم، غیر مستقیم، کل و مقدار t مربوط به متغیرهای عدالت مراوده ای و احساس خودسامانی
۸۷	جدول ۹-۲-۴- اثرات مستقیم، غیر مستقیم، کل و مقدار t مربوط به متغیرهای عدالت رویه ای و احساس شایستگی
۸۸	جدول ۱۰-۲-۴- اثرات مستقیم، غیر مستقیم، کل و مقدار t مربوط به متغیرهای مراوده ای و احساس شایستگی
۸۹	جدول ۱۱-۲-۴- اثرات مستقیم، غیر مستقیم، کل و مقدار t مربوط به متغیرهای عدالت رویه ای و احساس معناداری
۸۹	جدول ۱۲-۲-۴- اثرات مستقیم، غیر مستقیم، کل و مقدار t مربوط به متغیرهای عدالت مراوده ای و احساس معناداری
۹۰	جدول ۱۳-۲-۴- اثرات مستقیم، غیر مستقیم، کل و مقدار t مربوط به متغیرهای عدالت رویه ای و احساس اثربخشی
۹۰	جدول ۱۴-۲-۴- اثرات مستقیم، غیر مستقیم، کل و مقدار t مربوط به متغیرهای عدالت مراوده ای و احساس اثربخشی
۹۲	جدول ۱۵-۲-۴- آمارهای نیکویی برازش مدل
۹۴	جدول ۱۶-۲-۴- بررسی تفاوت بین جنسیت و تعهد سازمانی
۹۵	جدول ۱۷-۲-۴- بررسی تفاوت بین سطوح تحصیلی و تعهد سازمانی
۹۵	جدول ۱۸-۲-۴- ضریب همبستگی پیرسون بین میزان درآمد و تعهد سازمانی
۹۶	جدول ۱۹-۲-۴- ضریب همبستگی پیرسون بین سابقه خدمت و تعهد سازمانی
۹۶	جدول ۲۰-۲-۴- ضریب همبستگی پیرسون بین سن و تعهد سازمانی

فهرست نمودارها

۱۱	نمودار ۱-۲- مدل عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی از دیدگاه استیروز و همکاران
۱۲	نمودار ۲-۲- عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی از دیدگاه مودی و همکاران
۱۴	نمودار ۳-۲- عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی از دیدگاه ماتيو و زاجاک
۴۳	نمودار ۴-۲- الگوی توانمندسازی چهار عاملی ملهم
۴۶	نمودار ۵-۲- مدل توانمندسازی مک لاگان و نل
۵۹	نمودار ۶-۲- مدل مفهومی تحقیق
۷۸	نمودار ۱-۴- تعداد افراد بر حسب جنسیت

۷۹	نمودار ۴-۲- تعداد افراد بر حسب تحصیلات
۸۰	نمودار ۴-۳- تعداد افراد بر حسب سابقه خدمت
۸۱	نمودار ۴-۴- تعداد افراد بر حسب سن
۸۲	نمودار ۴-۵- تعداد افراد بر حسب میزان درآمد
۹۳	نمودار ۴-۲-۱- مدل پرازش شده

فهرست منابع

۱۰۷	منابع فارسی
۱۱۰	منابع لاتین

فهرست پیوست ها

۱۱۵	پیوست شماره ۱- پرسش نامه مربوط به ویژگی های جمعیت شناختی و تعهد سازمانی
۱۱۷	پیوست شماره ۲- پرسش نامه مربوط به عدالت سازمانی
۱۱۹	پیوست شماره ۳- پرسش نامه مربوط به توانمندسازی روان شناختی

فصل اول

کلیات پژوهش

۱-۱- مقدمه

از آنجایی که رفتار کارکنان در سازمان ها متأثر از نگرش هایشان می باشد، آگاهی از آنها برای مدیران سازمان ها ضروری به نظر می رسد؛ به خصوص آن دسته از نگرش هایی که با کار و سازمان مرتبط است. تعهد سازمانی، یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که به طور گسترده در مباحث مدیریت و رفتار سازمانی به عنوان یک عامل کلیدی در روابط بین افراد و سازمان ها مطرح شده است و در گذشته و حال مورد علاقه بسیاری از پژوهشگران بوده است (لاکا-مادبول^۱، ۲۰۰۴: ۲).

به اعتقاد می^۲ "تعهد سازمانی، حالتی روان شناختی است که بیان گر رابطه فرد با سازمان است، به گونه ای که شخص تصمیم می گیرد که ارتباط خود را با سازمان ادامه دهد یا خیر" (کانشیرو^۳، ۲۰۰۸: ۴۳).

فیوریتو^۴، بزمن^۵، یانگ و مرس^۶، (۲۰۰۷)؛ می^۷، آلن^۸ و اسمیت^۹ (۱۹۹۳) مدعی اند که تعهد سازمانی منجر به پیامدهای مفیدی از جمله افزایش اثربخشی، عملکرد و بهره وری و کاهش تمایل به ترک خدمت و غیبت در سطوح فردی و سازمانی می گردد.

وایز^{۱۰}، پری^{۱۱}، دابل^{۱۲} و رامزک^{۱۳} (۱۹۹۰) در مطالعات تجربی خود بر روی ادارات بخش دولتی دریافتند که تعهد کارکنان مستلزم درک عوامل انگیزشی در بخش دولتی می باشد، بدین معنا که بسیاری از مطالعات تجربی در این خصوص نیازمند درک انگیزش کارکنان در بخش دولتی است (همان منبع: ۱).

مودی^{۱۴}، استیرز^{۱۵} و پورتر^{۱۶} (۱۹۷۹) عواملی را که منجر به تعهد سازمانی می شوند را به چهار طبقه تقسیم بندی کرده اند که عبارتند از: مشخصه های فردی، ویژگی های شغل، تجربه کاری و ویژگی های ساختار. همچنین آن دسته از عوامل سازمانی که به تعهد کارکنان

^۱ - Laka-Mathebula

^۲ - Meyer

^۳ - Kaneshiro

^۴ - Fiorito

^۵ - Bozeman

^۶ - Young

^۷ - Meurs

^۸ - Allen

^۹ - Smith

^{۱۰} - Wise

^{۱۱} - Perry

^{۱۲} - Dobel

^{۱۳} - Romzek

^{۱۴} - Mowday

^{۱۵} - Steers

^{۱۶} - Porter

می انجامد اندازه و فرهنگ سازمانی، مشخصه های سازمانی، شیوه رهبری و مدیریت منابع انسانی می باشد(همان منبع به نقل از فیوریتو^۱):

علی رغم تحقیقات بسیار زیادی که در زمینه تعهد سازمانی در سطح جهانی صورت گرفته است، به نظر می رسد که این مبحث به دلیل پیچیدگی و ناتمام بودن مستلزم بررسی های بیشتری است. در ایران نیز، محققان و نظریه پردازان برای بهبود تعهد سازمانی کارکنان در سازمان های مختلف متغیر های مختلفی از جمله رضایت شغلی، عملکرد، جابجایی، بهره‌وری، شیوه های رهبری و غیره را مورد توجه قرار داده اند. از دیگر متغیر هایی که به نظر می رسد در پیش بینی تعهد سازمانی کارکنان تا حدود زیادی نقش داشته باشد، متغیرهای عدالت سازمانی و توانمندسازی کارکنان می باشد.

کیم^۲ (۲۰۰۹) دریافت که کارکنانی که با آنان با انصاف و عدالت رفتار می شود، بیشتر تمایل تمایل دارند که در فرایندهای توسعه و بهبود نقش داشته باشند، میزان اعتماد و رضایت آنان نسبت به سازمان افزایش یافته و در نتیجه برای ماندن در سازمان تمایل بیشتری از خود نشان می دهند(باکشی^۳، ۲۰۰۹:۱۴۵).

همچنین برنامه های توانمندسازی، این امکان را به سازمان می دهد که به شیوه ای خلاق و نوآور عمل کرده و برنامه های کسب و کارش را به گونه ای عرضه کند که موقعیت خود را همواره در بهترین حالت حفظ کند. برجسته ترین مزیت به کارگیری اینگونه برنامه ها آن است که موجبات تفاهم و تعهد هرچه بیشتر کارکنان به سازمان را فراهم می آورد. مسأله تفاهم یکی از مهمترین منافع حاصله است. هنگامی که کارکنان درک متقابلی از سازمان و وظایف محول شده داشته باشند، اغلب خود را جزیی از آن به حساب می آورند و برای تعالی سازمان، خود را متعهد می‌دانند. بویژه این وضع هنگامی صادق است که بین عملکرد سازمان و کارکنان دانشی رابطه ای منطقی مشاهده و چنین رابطه ای را درک کنند. ایجاد چنین درکی، تفاهم و نهایتاً تعهد را ایجاد خواهد کرد(هداوند و صادقیان، ۱۳۸۶:۶۱).

۱-۲- بیان مسأله

در گذشته به نیروی انسانی شاغل در سازمان ها تنها با دید ابزاری نگریسته می شد ولی امروزه و در عصر جهانی شدن جهت پاسخگویی سریع به تغییرات محیطی و نیز ایجاد محصول و خدمات با کیفیت در شرایط رقابتی، درجه زیادی از خلاقیت و نوآوری امری ضروری است که لازمه آن داشتن کارکنان توانمند و خلاق است و همین کارکنان هستند که می توانند برای سازمانهایشان مزیت رقابتی ایجاد نمایند. با این نگرش و اعتقاد به اینکه منابع انسانی

^۱ - Fiorito

^۲ - Kim

^۳ - Bakshi

سرمایه های ارزشمند سازمان محسوب می شوند و سرمایه گذاری در جهت جذب و نگهداشت آنان مستلزم صرف زمان و هزینه در این راه است لذا مقوله تعهد سازمانی نقش بسزایی در سازمان ها ایفا می نماید. در چنین شرایطی است که فضای سازمانی باید به گونه ای باشد که در کارکنان ایجاد انگیزه نماید.

تحقیقات نشان داده اند که فرایندهای عدالت نقش مهمی را در سازمان ایفا می کنند و اینکه چطور برخورد با افراد در سازمان ها ممکن است باورها، احساسات، نگرش ها و رفتار کارکنان را تحت تأثیر قرار دهد. رفتار عادلانه از سوی سازمان با کارکنان منجر به تعهد بالاتر آن ها نسبت به سازمان و رفتار شهروندی فرانش آنها می شود. از سوی دیگر افرادی که احساس بی عدالتی می کنند، به احتمال بیشتری سازمان را رها می کنند یا سطوح پایینی از تعهد سازمانی را از خود نشان می دهند و حتی ممکن است شروع به رفتارهای ناهنجار مثل انتقام جویی کنند. بنابراین درک اینکه چگونه افراد در مورد عدالت در سازمان شان قضاوت می کنند و چطور آنها به عدالت یا بی عدالتی درک شده پاسخ می دهند، از مباحث اساسی خصوصاً برای درک رفتار سازمانی است (بس^۱، ۲۰۰۱: ۲۵۴).

فرایند توانمندسازی می تواند از دو جنبه مد نظر قرار گیرد. اول اینکه به عنوان یک ساختار ارتباطی در نظر گرفته شود، بدین معنا که مدیران باید قدرت را به زیردستان تفویض نمایند، دوم آنکه بعنوان یک تکنیک جهت برانگیختن کارکنان در سازمان تلقی شود. چنین کارکنانی، هنگامی که در فرایندهای برنامه ریزی و تصمیم گیری شرکت داده شوند احساس انگیزه و استقلال می نمایند (انگوری^۲ به نقل از ارجنلی^۳، ۲۰۰۸: ۸۵). با این تفاسیل میتوان درک کرد که فرایند توانمندسازی محصول هر نوع ساختار و سیستمی نیست، بلکه باید در محیطی اجرا شود که کارکنان و مدیران آن را پذیرفته و حمایت نمایند. بنابراین می توان فرایند توانمندسازی را به عنوان یک راهبرد جهت گسترش و توسعه سازمان های انعطاف پذیری که توانایی انطباق با محیط متغیر خارجی را دارند به کار برد.

مفهوم مقوله توانمندسازی به عنوان شکلی از کنترل کارکنان بر تعهد سازمانی کارکنان تکیه دارد، اکثر سازمان ها معتقدند همان طور که تعهد سازمان به کارمند کاهش یافته، این انتظار وجود دارد که تعهد کارمند هم نسبت به سازمان کاهش یافته باشد. متأسفانه بسیاری از کارمندان شاغل در سازمان های کشورمان از پایین بودن میزان حقوق و دستمزد، وضع معیشتی نامطلوب، تبعیض ها و نابرابری ها، عدم وجود وجهه اجتماعی در حد و شأن شغلشان و بطور کلی پایین بودن کیفیت زندگی کاری شاکمی می باشند، و حتی در مواردی شاهد ابراز پشیمانی از ورود به سازمان و انتخاب شغل خود را دارند. و به همین منوال کارکنان با سابقه کمتر بیان می دارند که چنان چه موقعیت کاری بهتری برایشان فراهم شود، سازمان را ترک

^۱ - Bos

^۲ - Ongori

^۳ - Ergeneli

می‌کنند. در نهایت این احساسات ناخوشایند بیانگر میزان پایین رضایت شغلی آنها می‌باشد که به احتمال زیاد منجر به کاهش تعهد آنان نسبت به سازمان می‌شود. بنابراین سازمان‌ها در پی عملکرد بالا و استراتژی‌های منابع انسانی برای افزایش تعهد کارکنان توانمندی هستند که می‌توانند سود اقتصادی بیشتری را برای آنها فراهم کنند. از این دیدگاه تعهد سازمانی به عنوان یک مفهوم مدیریتی به خاطر اینکه می‌تواند به مزیت رقابتی و موفقیت مالی منجر شود، دارای اهمیت است. بر این اساس هدف پژوهش حاضر پاسخ‌گویی به این سوال است که آیا بر مبنای رعایت عدالت سازمانی و توانمندسازی روان‌شناختی در بین کارکنان می‌توان تعهد سازمانی را پیش‌بینی نمود؟

۱-۳- اهمیت موضوع

این تحقیق به دنبال پیش‌بینی تعهد سازمانی بر مبنای عدالت سازمانی و توانمندسازی در میان کارکنان دادگستری شیراز می‌باشد. در مورد تعهد سازمانی، عدالت سازمانی و توانمندسازی به طور مجزا چه در داخل و چه در خارج از کشور تحقیقاتی انجام شده است. ولی در خصوص ارتباط این سه متغیر با هم پژوهشی صورت نگرفته است و چنین مطالعه‌ای در نوع خود نوین و کم سابقه می‌باشد.

تعهد یکی از مباحث مهم سازمانی به شمار می‌رود و بعنوان یک نگرش و طرز تلقی شغلی، قادر است ترک خدمت کارکنان را حتی بهتر از رضایت شغلی پیش‌بینی نماید. همچنین از آنجایی که منابع انسانی مهمترین سرمایه هر سازمان به شمار می‌رود و هر سازمانی برای استخدام و نگهداشت این منبع ارزشمند هزینه‌های بسیاری را متحمل می‌شود لذا با از دست دادن نیروی انسانی کارا، متحمل زیان‌های غیر قابل جبرانی خواهد شد. بنابراین ورود به این مقوله می‌تواند اطلاعات مفیدی را جهت برنامه‌ریزی و سازماندهی پرسنلی برای مدیران فراهم‌کند. در ارتباط با اهمیت و ضرورت انجام چنین پژوهشی در میان کارکنان دادگستری باید گفت که نتایج این تحقیق می‌تواند در روشن کردن برخی از ابهامات موجود در رفتار سازمانی کارمندان مؤثر واقع شود.

در مواردی، بسیاری سازمان‌ها به افرادی نیاز دارند که به نفع سازمان فراتر از وظایف مقرر تلاش نمایند و این به ویژه در دادگستری از اهمیت و حساسیت بسزایی برخوردار است. کوتاهی در جهت ایجاد چنین تعهدی، مستلزم افزایش هزینه‌های هنگفتی جهت ایجاد سیستم‌های کنترل و نظارت دقیق و پیچیده خواهد بود. با توجه به ماهیت شغلی پرسنل دادگستری و وجود شرایط سخت از نظر روحی و روانی که ناشی از ارتباط با مشکلات موجود در جامعه و خانواده‌ها و پیامدهای ناشی از آن می‌باشد، می‌توان گفت که تعهد سازمانی و در نهایت دلگرمی به سازمان برای کارکنان دادگستری می‌تواند به عنوان یکی از عوامل بسیار مهم و

حیاتی تلقی شود. همچنین با توجه به اینکه دادگستری سازمانی دولتی می باشد و در خصوص ارگان های دولتی در این باب تحقیقات اندکی صورت گرفته، لذا می توان گفت که شناسایی متغیرهای مرتبط با تعهد سازمانی می تواند تا حدود زیادی کیفیت خدمات ارائه شده توسط این بخش دولتی را بهبود بخشیده و زمینه را برای توسعه و پیشرفت خدمات در دیگر ارگان های وابسته به دولت را فراهم کند.

به نظر می رسد که یکی از متغیرهای مرتبط با تعهد سازمانی، عدالت سازمانی می باشد که می توان با رعایت انصاف و عدالت در بین کارمندان، آنان را به سازمان متعهدتر نمود و تا حدی مشکل عدم رضایت از سازمان و در نهایت عدم تعهد سازمانی را هموار نمود.

همچنین با وجود اهمیت فوق العاده توانمندسازی و ارتباط آن با تعهد سازمانی، متأسفانه در ایران بنابه دلایل متعدد از جمله مبهم بودن اهداف سازمانی، نداشتن تعریف مناسب از روابط کاری و روابط شخصی، نبودن سیستم مناسب ارزیابی عملکرد، عدم تعریف شاخص های مناسب جهت سنجش بهره وری نیروی انسانی و برخی عوامل موجود در بازار که از غیر رقابتی بودن محیط کسب و کار و ساختار اقتصادی کشور ناشی می شود، سبب شده است که ساز و کار مشخصی در جهت کیفی سازی منابع انسانی تعریف نشده و حتی این ساز و کار چندان جدی گرفته نشود (هداوند و صادقیان، ۱۳۸۶: ۵۴). همچنین فقدان منابع علمی کافی و مناسب و نیز نبود الگوی قابل اعتماد در اجرای برنامه های توانمند سازی در سازمان ها و نیز انجام نشدن طرح های تحقیقاتی در این زمینه موجب شده است تا مدیران از ورود به این زمینه پرهیز کنند (یاری، ۱۳۸۵: ۲۶).

بنابراین به نظر می رسد که بتوان با پیش بینی تعهد سازمانی بر مبنای عدالت سازمانی و توانمندسازی کارکنان کمک شایان توجه ای به مدیران در جهت جذب و نگهداشت منابع انسانی شاغل در سازمان ها نمود.

۴-۱- اهداف پژوهش

هدف کلی این پژوهش پیش بینی تعهد سازمانی بر مبنای عدالت سازمانی و توانمند سازی روانشناختی کارکنان دادگستری شیراز می باشد که با توجه به هدف کلی فوق اهداف فرعی زیر مد نظر می باشد.
اهداف جزئی:

- ۱- بررسی اثر مستقیم و معنادار بین عدالت سازمانی و تعهد سازمانی
 - ۱-۱- بررسی اثر مستقیم و معنادار بین عدالت توزیعی و تعهد سازمانی
 - ۲-۱- بررسی اثر مستقیم و معنادار بین عدالت رویه ای و تعهد سازمانی
 - ۳-۱- بررسی اثر مستقیم و معنادار بین عدالت مراوده ای و تعهد سازمانی
- ۲- بررسی اثر مستقیم و معنادار بین توانمند سازی روانشناختی و تعهد سازمانی
 - ۱-۲- بررسی اثر مستقیم و معنادار بین احساس معنادار بودن و تعهد سازمانی
 - ۲-۲- بررسی اثر مستقیم و معنادار بین احساس شایستگی و تعهد سازمانی
 - ۳-۲- بررسی اثر مستقیم و معنادار بین احساس خود سامانی و تعهد سازمانی
 - ۴-۲- بررسی اثر مستقیم و معنادار بین احساس مؤثر بودن و تعهد سازمانی
- ۳- بررسی اثر مستقیم و معنادار بین عدالت سازمانی و توانمندسازی روانشناختی
 - ۱-۳- بررسی اثر مستقیم و معنادار بین عدالت توزیعی و احساس معنادار بودن
 - ۲-۳- بررسی اثر مستقیم و معنادار بین عدالت توزیعی و احساس شایستگی
 - ۳-۳- بررسی اثر مستقیم و معنادار بین عدالت توزیعی و احساس خود سامانی
 - ۴-۳- بررسی اثر مستقیم و معنادار بین عدالت توزیعی و احساس مؤثر بودن
 - ۵-۳- بررسی اثر مستقیم و معنادار بین عدالت رویه ای و احساس معنادار بودن
 - ۶-۳- بررسی اثر مستقیم و معنادار بین عدالت رویه ای و احساس شایستگی
 - ۷-۳- بررسی اثر مستقیم و معنادار بین عدالت رویه ای و احساس خود سامانی
 - ۸-۳- بررسی اثر مستقیم و معنادار بین عدالت رویه ای و احساس مؤثر بودن
 - ۹-۳- بررسی اثر مستقیم و معنادار بین عدالت مراوده ای و احساس معنادار بودن
 - ۱۰-۳- بررسی اثر مستقیم و معنادار بین عدالت مراوده ای و احساس شایستگی
 - ۱۱-۳- بررسی اثر مستقیم و معنادار بین عدالت مراوده ای و احساس خود سامانی
 - ۱۲-۳- بررسی اثر مستقیم و معنادار بین عدالت مراوده ای و احساس مؤثر بودن

و همچنین :

- ۴- بررسی رابطه و یا تفاوت بین ویژگی های جمعیت شناختی (سن، جنسیت، سابقه خدمت، میزان درآمد) و تعهد سازمانی

فصل دوم

مبانی نظری

,

پیشینه پژوهش

۲-۱- مبانی نظری پژوهش

مقدمه

در طول دهه‌های اخیر، همراه با پیدایش تعهد سازمانی در علوم رفتاری و روان‌شناختی، این مقوله مورد بحث و بررسی فراوانی قرار گرفت، چرا که این مفهوم به دو بخش عمده نگرش و رفتار در سازمان اشاره دارد و نقش کلیدی در اثربخشی و بهره‌وری سازمان‌ها داراست. بسیاری از پژوهشگران رابطه تعهد سازمانی را با متغیرهایی از ویژگی‌های شخصیتهای کارکنان (تمرکز بر متغیرهای جمعیت‌شناختی و موقعیتی)، ویژگی‌های سازمانی (شامل الگوهای رهبری و مدیریتی، فرهنگ و اعتماد سازمانی و عدالت) و ویژگی‌های شغلی مورد بررسی قرار داده‌اند. در این مطالعه سعی شده است، تأثیر برخی از این متغیرها را که منجر به بهبود فرایند تعهد در سازمان می‌شود را مورد بررسی قرار دهیم.

۲-۱-۱- تعهد سازمانی

مفهوم تعهد سازمانی برای اولین بار توسط بوچانان^۱ در سال ۱۹۷۴ مطرح شد که تنها به یک بعد از تعهد یعنی تعهد عاطفی با به‌کارگیری شیوه‌های رفتاری و نگرشی اشاره داشت (کانشیرو، ۲۰۰۸: ۴۵). در همان سال پورتر و همکاران این مفهوم را عملیاتی کردند. سپس آلن و می‌یر و اسمیت در سال ۱۹۹۰، با ترکیب سه بعد عاطفی، مستمر و هنجاری پرسش‌نامه تعهد سازمانی را تهیه و تدوین کردند. در سال ۲۰۰۴ آلن و می‌یر با هدف بهبود مسائل عقلایی- روانی این پرسش‌نامه را اصلاح کردند (همان منبع: ۸۳).

۲-۱-۱-۱- مفاهیم و تعاریف تعهد سازمانی

پورتر و همکاران (۱۹۷۴) تعهد را چنین تعریف می‌کنند: آنها تعهد سازمانی را به عنوان درجه نسبی تعیین هویت فرد با سازمان، مشارکت و درگیری در یک سازمان خاص تعریف کرده‌اند؛ در این تعریف تعهد سازمانی سه عامل را شامل می‌شود:

- ۱- اعتقاد به اهداف و ارزش‌های سازمانی
- ۲- تمایل به تلاش قابل ملاحظه به خاطر سازمان
- ۳- آرزو و خواست قوی و عمیق برای ادامه عضویت در سازمان (همان منبع: ۵).

سالانسیک^۲ (۱۹۷۷) تعهد را حالتی می‌داند که در آن "فرد با فعالیت‌های خویش و از طریق این اعمال و اقدامات اعتقاد می‌یابد که به فعالیت‌های خویش تداوم بخشد و مشارکت

^۱- Buchanan

^۲- Salancik

خود را در انجام دادن آن ها حفظ کند، یعنی تعهد زمانی واقعیت می یابد که فرد نسبت به رفتار و اقدامات خود احساس مسوولیت و وابستگی کند" (مدنی و زاهدی، ۱۳۸۴: ۵).

مودی و دیگران (۱۹۸۲) تعهد سازمانی را این گونه تعریف کرده اند: "توانایی نسبی شناسایی یک فرد با سازمان و مشارکت و درگیری او در آن سازمان" (ژو^۱ و دیگران، ۲۰۰۴: ۱۸).

آلن و می یر (۱۹۹۱) تعهد سازمانی را نوعی حالت روانی تعریف می کنند که بیانگر تمایل، نیاز و یا الزام جهت ادامه ی خدمت در یک سازمان می باشد از دیدگاه آنان تعهد سازمانی شامل تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری می باشد. وجه اشتراک ابعاد سه گانه فوق این است که تعهد حالت روانی است که اولاً رابطه ی فرد را با سازمان مشخص می کند. همچنین تلویحاً درباره ی عزم به ماندن در سازمان یا ترک آن اشاراتی می کند. کارکنان با تعهد عاطفی قوی به خاطر علاقه زیاد به سازمان می مانند. کارکنانی که تعهد مستمر یا عقلانی زیادی دارند به خاطر نیازهای که به خاطر کار در سازمان دارند، به خدمت خود در آن سازمان ادامه می دهند و بالاخره کارکنانی که تعهد هنجاری (تکلیفی) زیادی در سازمان دارند، ماندن در سازمان را برای خود یک تکلیف می داند (کانشیرو، ۲۰۰۸: ۵۷).

تعهد سازمانی فرایندی است که به موجب آن افراد اهداف و ارزش های سازمان را می پذیرند و آنها را درون اهداف و ارزشهای شخصی خود جا می دهند (همان منبع: ۴۳).

۲-۱-۱-۲- انواع و اشکال تعهد

با وجود اینکه واژه تعهد سازمانی، زمان کوتاهی است که در میان علوم رفتاری مطرح شده، در ادبیات مربوط، به انواع و اشکال متفاوتی از تعهد بر می خوریم. دلایل متعددی برای علاقه به تعهدات چندگانه وجود دارد. اولاً کارمندان در محل های کاری، به طور همزمان در معرض بیش از یک تعهد هستند، ثانیاً مشخص شده است که انواع تعهد پیامدهایی چون کناره گیری از کار، غیبت و تأخیر در ورود را پیش بینی می کند.

اخیراً بررسی ارزش های شخصی در محیط کار جهت درک بهتر نگرش ها و رفتارهای کارکنان روند رو به رشدی داشته است. بر اساس نظریه ارزش های شخصی شوارتز^۲ اشکال تعهد در محیط کار به شش بخش تفکیک شده است: تعهد به سازمان، تعهد به حرفه، تعهد به گروه کاری، تعهد به ارزش های کار، تعهد به شغل، تعهد به اتحادیه (کوهن، ۲۰۰۹: ۳۳۴).

به زعم هرسی^۳ و بلانچارد^۴ (۱۹۸۹) مدیران اثربخش در مجموعه ای مرکب از تعهدات زیر اتفاق

نظر دارند:

۱- تعهد نسبت به ارباب رجوع

^۱ - Zhu

^۲ - Schwartz

^۳ - Hersey

^۴ - Blanchard